

تعقيب وإثراء للوسيط التعليمي المتعلق ب
مقدمة حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها في جامعة القدس المفتوحة
إعداد: د. سهيل دياب
أستاذ مشارك المناهج وطرق التدريس

تناول الوسيط التعليمي والذي تم عرضه من خلال الشريط المرئي موضوعاً واسعاً نال اهتمام العاملين التربويين وقادة المجتمع في الماضي والحاضر ولا يزال في بؤرة اهتمامهم ألا وهو موضوع "الجودة الشاملة وإدارتها" والجودة في التعليم تعتبر إحدى المسائل الحيوية ورغم أنه مفهوم ورد أساساً من الصناعة والإنتاج إلا أنه يشكل ثقافة جديدة لما له من أهمية، فصناعة الإنسان أهم بكثير من هندسة البنيان وجودة المنتجات.

وبالرغم من أنه يصعب تعريف الجودة بطريقة مباشرة ودقيقة في المجال التربوي ووصفه بأنه مصطلح محير وأنه قضية جدلية تتباين وجهات نظر الباحثين حوله إلا أن بعضهم ربط تعريف الجودة بالمنتج وبعضهم ربطها بالأهداف وقسم ثالث ربطها بالمدخلات والعمليات في النظام.

ونظراً لصعوبة الاتفاق على مفهوم الجودة فإن قياسه والحكم عليه يعد أكثر صعوبة ولذا سنحاول في هذا التعقيب عرض بعض المفاهيم الأساسية ومناقشتها.

أولاً: مفهوم الجودة:

المعنى اللغوي للجودة كما جاء في معجم لسان العرب بأن أصلها جود والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء أي جوده بمعنى صار جيداً، وأجاد أي أتى بالجيد من القول أو الفعل. أما المعنى الاصطلاحي لها فقد عرفت (Sara,1993:312) بأنها شيء ما يقترب من الكمال، وأنها مجموع الصفات لمنتج ما ترضي حاجات مستخدمي هذا المنتج.

وعفته منظمة I.S.O المنظمة الدولية للتوحيد القياسي سنة 1994 بأن الجودة تعني تكامل الملامح والخصائص لمنتج ما أو خدمة معينة بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أما التعريف الإجرائي الذي سننبه في جامعتنا فهو:

جملة السمات والخصائص الواجب توافرها في المنتج - الخدمة والتي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة وهذا لا يتحقق إلا بالمطابقة لمتطلبات ومواصفات معينة. مفهوم ضبط الجودة:

يحدد هذا المفهوم بمجموعة من الإجراءات التي تقيس مدى مطابقة المنتج - الخدمة للمتطلبات والمعايير المحددة مسبقاً ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج أو الخدمة عن طريق فحص عينات من هذا المنتج أو الخدمة.

ويتضمن هذا المفهوم عملية الإشراف على العمليات الإنتاجية أو عمليات تقديم الخدمة لتحقيق الإنتاج أو الخدمة بأقل كلفة مالية ممكنة وبالجودة المطلوبة طبقاً للمعايير الموضوعية.

مفهوم الرقابة على الجودة وضمانها:

يحدد هذا المفهوم بالجهود اللازمة لتحقيق الجودة والحفاظ على استمرارية جودة مرتفعة للمنتج أو الخدمة، بمعنى أنها الجهود المبذولة لضمان صلاحية المنتج أو الخدمة وهذه الصلاحية يتم قياسها وفقاً لمواصفات ومحددات معينة.

مفهوم الجودة الشاملة:

ويقصد بها مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن المؤسسة كنظام بمدخلاته وعملياته ومخرجاته وكذلك التغذية الراجعة بأنواعها والتفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمرغوبة والمناسبة للجميع.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

مفهوم الإدارة يعني فن استخدام واستثمار جهود العاملين لأقصى درجة ممكنة لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أمثل.

وعليه فإن إدارة الجودة الشاملة يعني الاهتمام بكافة أجزاء المؤسسة والتي من المفترض أن تعمل سوياً وذلك لتشكيل المنتج أو الخدمة التي من شأنها أن تلبي احتياجات المنتفعين.

وإدارة الجودة الشاملة تختلف عن إدارة الجودة لأن الأولى تهتم بكافة أجزاء النظام وتبنى على مشاركة جميع العاملين وضمن النظام وبالشكل المطلوب، ولذلك وحتى تتحقق إدارة الجودة الشاملة يجب العمل على:

- 1- وجود قناعة تامة لكافة العاملين وموافقتهم على معايير محددة للجودة، والعمل الجاد من الجميع لتحقيق النتائج المرجوة.
- 2- أن يكون كل واحد في موقعه حريصاً على إنتاج الجودة وعدم الوقوع في أخطاء لأن الأخطاء بمثابة دلائل على أن مقدمي الخدمة لم يوفقوا في تقديمها وفق المعايير المطلوبة، وهذه الأخطاء مكلفة لأنها تستوجب إعادة العمل.
- 3- أن يكون لدى جميع مقدمي المنتج أو الخدمة القدرة على الاتصال والتواصل الفعال بغض النظر عن مواقعهم ومستوياتهم الوظيفية.

- 4- تدريب وتعليم كافة العاملين وتحفيزهم، لأن التدريب والتعليم والحفز عوامل مهمة لإدارة الجودة الشاملة لما يحققه كل منها في رفع الكفايات المهنية والأدائية وبالتالي يحقق الجودة المطلوبة.
- 5- أن كل فرد ملتزم بتحقيق نتائج الجودة فهي ليست مسؤولية شخص ما بل كل إنسان يجب أن ينظر للطرق التي بموجبها يمكن تحسين الأداء و الإنتاج.
- 6- أن كل فرد لا بد أن يعمل بروح الفريق وأن يكون مبادراً لتحقيق الجودة.
- 7- جمع البيانات من خلال العمل وخاصة تلك التي تتعلق بنتائج الجودة وضبطها ومراقبتها ومتابعتها لتحديد معدلات التحسن والتطور.
- وأخيراً ومن أجل إنجاح الجودة الشاملة لا بد أن تكون كافة العمليات والإجراءات كافية وفاعلة وكذلك الأعمال والنشاطات التي تنفذ بشكل مناسب وفعال وأن يكون لدى العاملين مهارات صحيحة وخبرات كافية مع معرفة وإلمام للمعايير المتوقعة منهم ومن كل واحد للجودة المطلوبة . وأن الذين يستطيعون إصدار أحكام حول الجودة هم: المنتفعون من الخدمات والمهنيون الذين يقدمون هذه الخدمات والمؤسسة أو المنظمة نفسها.